

המכללה האקדמית נתניה  
בית הספר לביטוח

## **השפעת מסמך ההנמקה על השוק הפנסיוני במדינת ישראל**

עבודת גמר במסגרת סמינריון מצטיינים לקבלת תואר B.A. בביטוח

בהנחיית  
ד"ר זיו רייך, רו"ח, דיקן בית הספר לביטוח, המכללה האקדמית נתניה

מגישים :

גיא טוביה ת.ז. 305570657  
אביתר לביא ת.ז. 300489408  
מירי חן ת.ז. 301471629  
דניאל בן-חמו ת.ז. 203441381  
אדם קעדאן ת.ז. 204319743

ספטמבר 2015

**תוכן עניינים**

**3.....מבוא**

**6.....סיבת המחקר**

**7.....תוצאות הסקר**

**10.....ניתוח תוצאות סקר**

**13.....סיכום ממצאים ודיון**

**15.....הסקת מסקנות והמלצות**

**17.....נספחים :**

## **מבוא מסמך הנמקה:**

**במסגרת חוק הייעוץ הפנסיוני נקבעו כללים לרכישת מוצר פנסיוני, יחד עם זאת, הסוכן נדרש להכין מסמך הנמקה ולפרט בו את השיקולים להמלצה על מוצר מסוים, ולמסור אותו ללקוח.**

ההחלטה בדבר החיסכון הפנסיוני היא אחת ההחלטות הכלכליות החשובות שכל אחד נדרש לבצע במהלך חייו, וזו אינה החלטה פשוטה. במיוחד, כשאת תוצאותיה רואים רק בעוד שנים רבות בעת זקנה או מחלה.

חוק הייעוץ הפנסיוני, שנחקק בשנת 2005, הסדיר לראשונה את הייעוץ והשיווק של מוצרים פנסיוניים בישראל. על מנת לסייע בביצוע ההחלטה המורכבת נקבע בחוק הייעוץ הפנסיוני כי ביצוע עסקה הנוגעת למוצרים פנסיוניים תעשה רק כחלק מייעוץ או משיווק פנסיוני מקצועי והוגן. התהליך יהיה אישי וילווה אותו איש מקצוע, שתפקידו להעניק ללקוח את מירב המידע כדי לסייע לו לקבל את ההחלטה הנכונה ביותר לגבי המוצר הפנסיוני המתאים ביותר לצרכיו (ביטוח מנהלים, קרן פנסיה, קופת גמל), או על החלפת מוצר פנסיוני אחד באחר.

החובה העיקרית המוטלת על העוסקים בייעוץ ובשיווק פנסיוני היא התאמת המוצר הפנסיוני ללקוח ולצרכיו, זאת בהתבסס על מכלול הנתונים האישיים של הלקוח. תהליך זה נועד להבטיח קבלת החלטה מושכלת המתאימה למאפיינים האישיים של כל לקוח, צרכיו וטעמיו.

בחוק נקבע גם כי בסיום פגישת הייעוץ או השיווק חובה למסור ללקוח מסמך המפרט את הנימוקים אשר על בסיסם ניתנה ההמלצה. מסמך זה מכונה "מסמך הנמקה". קביעת נוסח אחיד למסמך הנמקה מטרתה להבטיח שקיפות מלאה ללקוח כי בעת מתן המלצה ללקוח אכן נשקלו מכלול השיקולים הרלבנטיים ללקוח. החל מינואר 2010 חל איסור על קופת גמל, קרן פנסיה או חברת ביטוח לצרף לקוח ללא קבלת העתק ממסמך הנמקה, שהכין עבורו סוכן הביטוח. החל מה- 1.1.2011 על אופן מילוי המסמך להיות ממוחשב. במידה ולא ניתן לעשות כן, יש למלא את המסמך באופן ידני ולשלוח העתק מודפס מהמסמך ללקוח בתוך 14 ימי עסקים.

## **מהו המידע הכלול במסמך הנמקה?**

### **מצבו של הלקוח**

בעת מתן המלצה לגבי מוצר פנסיוני רצוי שלסוכן הביטוח יהיה את מקסימום המידע לגבי המוצרים הפנסיוניים הקיימים של הלקוח, מטרותיו בכל הנוגע לחיסכון הפנסיוני וכן מצבו הכספי הכללי. למשל, מצבו של לקוח שהתשלומים מהמוצר הפנסיוני עתידיים להוות את הכנסתו היחידה בעת פרישתו מעבודה שונה מזה של לקוח שיש ברשותו נכסים נוספים.

### **הנימוקים למתן ההמלצה**

למסמך הנמקה תצורף טבלת השוואה, בה יוצגו ללקוח בצורה פשוטה וברורה השיקולים העיקריים שעמדו מאחורי ההמלצה לגבי מוצר פנסיוני מסוים. הטבלה תכלול נתונים כמו גובה דמי הניהול, תשואה, רמת סיכון וגורמים נוספים שעשויים להשפיע הן על גובה הפנסיה של הלקוח בגיל פרישה, והן על הכיסויים הביטוחיים שלו במהלך תקופת העבודה. כמו כן, עליו לפרט את היתרונות והחסרונות העיקריים במוצר שעליו המליץ.

יש לציין כי במקרה של החלפת מוצר קיים במוצר חדש, הטבלה תכלול השוואה בין המוצר הקיים למוצר החדש המומלץ.

### שקיפות וגילוי נאות

סוכן הביטוח נדרש למסור ללקוח רשימה של החברות איתן הוא עובד. הרשימה תכלול מדרג של החברות על פי גובה התגמול הכספי שהסוכן מקבל מהן, או על פי מספר המוצרים הפנסיוניים שהוא שיווק עבור כל חברה. מידע זה נועד לאפשר ללקוח להכיר את מידת ההעדפה שיש לסוכן לגבי המוצר הפנסיוני עליו המליץ.

### באלו מקרים ניתן לבצע הצטרפות ללא מסמך הנמקה?

כאשר עובד שכיר מצטרף למוצר פנסיוני שהוגדר בהסכם העבודה כברירת המחדל לפי הוראות סעיף 20(ב) לחוק קופות גמל, תתאפשר הצטרפות ללא מילוי מסמך הנמקה עבורו. הדבר אפשרי בתנאי שהפניה לחברה נעשתה על ידי המעביד, או כאשר נעשתה פנייה נפרדת של העובד ולא מבוצע הליך של שיווק או ייעוץ פנסיוני לעובד, למשל באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

### תוכן מסמך ההנמקה?

1. מאפייני הלקוח הרלבנטיים – מטרות החיסכון, חסכוניות קיימים, מצב כספי
  2. השיקולים העיקריים להמלצת בעל הרישיון
  3. יתרונות וחסרונות במוצר עליו המליץ בעל הרישיון ללקוח
  4. כאשר ההמלצה כוללת כמה מוצרים פנסיוניים יש להגדיר איזה סכום או איזה שיעור מהמשכורת מומלץ להפקיד עבור כל מוצר.
  5. השוואה בין המוצר ממנו מעבירים את הכספים למוצר אליו ממליצים להעביר את הכספים
  6. על סוכני ביטוח למלא את רשימת הגופים המוסדיים שאת מוצריהם הם משווקים ולדרגם לפי גובה התגמול הכספי או לחילופין לפי מספר המוצרים הפנסיוניים שסוכן הביטוח שיווק עבור גופים אלה
  7. הצהרה לפיה בעל הרישיון מתחייב להתאים את הייעוץ/שיווק לצרכי הלקוח
  8. הצהרת הלקוח לפיה הוא מאשר כי העתק מסמך ההנמקה נמסר לידו וכן הצהרה לפיה המידע שמסר לבעל הרישיון הוא נכון.
- חוק 'מסמך הנמקה':** המפקח על הביטוח קבע שהחל מ- 01/01/2010 בכל שינוי בחיסכון הפנסיוני יש תהליך מובנה שעל הסוכן הפנסיוני לבצע מול הלקוח:  
מתוך הפרסום של משרד האוצר האגף לשוק ההון, ביטוח וחיסכון:  
**"סעיף 12 לחוק מחייב בעל רישיון להתאים את הייעוץ או השיווק הפנסיוני לצרכיו של כל לקוח ולבחור את סוג המוצר הפנסיוני, את המוצר הפנסיוני ואת הגוף המוסדי המתאים ביותר עבורו, וזאת לאחר שבירר עם הלקוח את מטרות החיסכון שלו באמצעות המוצר הפנסיוני, את מצבו הכספי דרך כלל, את החיסכון הקיים שלו באמצעות מוצרים פנסיוניים ואת שאר הנסיבות הצריכות לעניין, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגביהם. בעל הרישיון ימסור בכתב, בעת מתן ההמלצה, מסמך המפרט את הנימוקים להמלצתו בדבר כדאיות החיסכון האמצעות המוצר הפנסיוני."**
- כלומר: החל מ- 01/01/2010 כל סוכן פנסיוני יחוייב לעשות תהליך של תכנון פנסיוני בכל פעם שהלקוח יבקש לשנות, להקטין, להגדיל, למשוך, לשנות מסלול השקעה, להחליף מוצר, להחליף חברה ביטוח וכיו' ובוודאי בכל רכישת מוצר חדש.

## מהפכת הייעוץ הפנסיוני

בשנת 2005 הגישה ועדת בכר מסקנותיה בנחיצות הגברת התחרות בשוק הון ובהפרדה מוחלטת בין הסוכנים והמשווקים בביטוח והפנסיה לבין יועצים פנסיוניים אובייקטיביים.

שנת 2006 היוותה נקודת מפנה. החקיקה שבעקבות מסקנות ועדת בכר לא הושלמה עד עצם היום הזה ובכירי משרד האוצר פועלים במרץ להגברת המודעות לחשיבות ניהול כספי הפנסיה ותשלומי הביטוח, מתוקף היות תשלומים אלה בדר"כ ההשקעה הגדולה ביותר של המשפחה ואמורים להבטיח את עתידם הכלכלי לאחר היציאה לגמלאות וגם במקרה מוות, מחלה או אובדן כושר.

לצערם של הסוכנים וכל מי שאינו בעל רישיון יועץ פנסיוני כחוק נאסרה עליהם בחוק השימוש במילה "ייעוץ" כדי שהציבור יוכל להבחין בין משווק המייצג את שולחו - דהיינו חברת הביטוח או הגוף הפנסיוני לעומת בעל רישיון ייעוץ פנסיוני המייצג את אינטרס הלקוח.

עוד נקבע בחוק שכל עובד יכול לבחור ולשנות בכל עת עפ"י החלטתו או עפ"י בחירתו ביישום המלצות יועץ פנסיוני בלתי תלוי את כל המבנה של חסכונו וביטוחו הפנסיוני כולל בחירת הגוף, התכנית המתאימה לצרכיו תוך מעבר חופשי כולל ניווד צבירות ממכשיר למכשיר (במגבלה של אי-העברת חסכון קצבתי להונל) כיום מתאפשר לכל עובד להחליט האם מעבידו והוא יפקידו כספי ההפרשות לקרן פנסיה, קופת גמל, ביטוח פנסיוני בכל חברה שיחליט העובד כולל בחירת מסלול הביטוח ומסלול ההשקעה למעביד אין הרשות למנוע מהעובד קבלת ייעוץ פנסיוני בלתי מוטה מיועצים פנסיוניים ומימוש המלצות לשיפור מצבו הביטוחי והפיננסי.

בהמשך הורחבה החקיקה במסגרת "תיקון 3- " שחוקק בשנת 2008 והתיר לכל מבוטח לחסוך בכל תכנית קיצבתית ולהבדיל מבעבר בו ההחלטה על מבנה החיסכון נקבע מראש, להחליט בבוא העת (היציאה לגמלאות) האם למשוך את כספי החיסכון בצורה הונית או בקצבאות חודשיות כאשר נקבע מינימום קצבתי מובטח של כ-3850 ש"ח בחודש כרף בחינה להיתר קבלת יתרה הכספים בסכום חד-פעמי. מאז ועד היום פועלת משרד האוצר לשפר את המודעות של הציבור בנחיצות של ייעוץ פנסיוני ביטוחי בלתי תלוי מתמשך והבנת סכומי ההפסדים והאסונות הנמנעים באמצעות ייעוץ מקצועי הניתן ללא משוא פנים וללא ניגוד אינטרסים.

## סיבת המחקר

ענף הביטוח כיום הוא ענף משמעותי מאוד בחיינו. ביטוח מטרתו להעביר את הסיכונים הנמצאים בחיינו אל חברת הביטוח תמורת תשלום כספי פרמיה. אם פעם ביטוח היה מנת חלקם של עשירים ומשכילים והיה למעין פריבילגיה הרי שכיום הוא נמצא בכל משק בית בישראל.

בעקבות צו ההרחבה לפנסיית חובה לפי "חוק הסכמים קיבוציים" שוק החיסכון הפנסיוני נוגע כמעט לכל עובד במשק הישראלי (למעט עצמאים) - מטרת הצו היא לגרום לנו העובדים ולמעסיקים להפריש כספים ממשכורתנו לחסכון לגיל פרישה ע"י הטבות מס מצד המדינה.

מטרת החיסכון היא להבטיח לאדם המגיע לגיל פרישה לשמור על רמת חיים ממוצעת המתאימה לסגנון חייו ולמנוע מצב בו הפנסיונר נהיה ל"נטל" על החברה והרשויות.

נושא הפנסיה הפך למרכזי כבר לפני כניסת צו ההרחבה לתוקף והעסיק את המחוקק רבות בשל רגישותו הרבה לציבור הישראלי ולעתיד המדינה.

בשל רגישותו, גודלו וחשיבותו של הנושא הרגולציה לא איחרה לבוא - כבר משנת 2008 אנו עדים לתקנות מחמירות ולאכיפה מוגברת בכל הקשור לפנסיית חובה מצד המדינה והרשויות. למדינה זכות וצורך בדאגה לעובד החוסך אל מול חברות הביטוח הידועות בכוחן וגודלן, גם מכוח ההטבות במיסים אותן מעניקה המדינה וגם כי זו מטרתה של הרשות המחוקקת. אחד מן השינויים הרגולטוריים הינו "מסמך ההנמקה".

תהליך ההצטרפות למוצר פנסיוני מתנהל כך: סעיף 12 לחוק הייעוץ הפנסיוני מחייב בעל רישיון להתאים ייעוץ או שיווק פנסיוני לצרכי לקוח, ולבחור סוג מוצר פנסיוני וגוף מוסדי המתאימים ללקוח ביותר, לאחר שבירר עם הלקוח את מטרות החיסכון שלו, מצבו הכספי, החיסכון הקיים שלו ושאר הנסיבות הצריכות לעניין, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגביהם. סעיף 14 לחוק הייעוץ הפנסיוני מחייב בעל רישיון להעביר ללקוח בסמוך למתן המלצה בדבר חיסכון פנסיוני של לקוח להעביר ללקוח מסמכים המפרטים את הנימוקים להמלצתו. החוזר קובע נוסח אחיד למסמך ההנמקה, שיימסר ללקוחות על ידי יועץ או סוכן שיווק פנסיוני אגב הליך ייעוץ או שיווק פנסיוני.

מסמך זה מצווה על סוכן הביטוח/ משווק הפנסיוני, לנמק מדוע בחר דווקא בתכנית ספציפית של חברת ביטוח ספציפית להיות הקופה שתנהל את כספיו של העובד עד הגיעו לגיל פרישה. מסמך זה הינו חובה למילוי על כל הצטרפות או שינוי של קופת כספים המיועדים לגיל פרישה אשר מופרשים מכוח חוק ההסדרים.

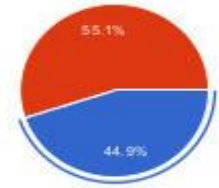
מהסתכלות ראשונית על כוונות המסמך, מטרתו מבורכת - להתאים את המוצר הנכון ביותר ללקוח. אך לעניין הפרקטיקה משאלות אשר הפנינו לסוכנים רבים בדבר מילוי של המסמך בשטח והעדכונים הרבים אותם הסוכן צריך לעשות גם לאחר ההצטרפות לתכנית הפנסיונית גילינו כי קיים קושי רב בשגרת היום - יום בקרב הסוכנים למלא אחר תקנות המחוקק בשלמותן ויש אף סוכנים המוכנים לקחת סיכון בשל אי ציות מלא לתקנות ע"מ להפחית את הנטל אשר מסמך זה מוסיף להם חוץ מההצטרפות עצמה לתכנית. בנוסף יש לציין כי הסוכנים נותנים שירות ללקוחות רבים ואין בידיהם די משאבים, גם בשל קיצוץ נכבד בעמלותיהם לטפל בכל לקוח כפי שהיו רוצים.

בשל זעקת סוכני הביטוח לתפעול ההנחיות הנדרשות מהם החלטנו לבדוק מהפן המקצועי עד כמה מסמך זה הינו אבן דרך חשובה בדרך למציאת החיסכון המתאים ללקוח, האם ניתן לתעדף/ להפחית מהנחיות המחוקק. ומצד הלקוחות עד כמה מסמך זה אכן מילא את תפקידו ונתן להם פרספקטיבה על המוצר אותו הם רוכשים ע"י מילוי שאלון.

השאלון בנוי מ-15 שאלות אשר הופצו ל-214 אנשים מעל גיל 30 אשר רובם כבר חוסכים לגיל פרישה משמע, הצטרף לתכנית פנסיונית לפחות פעם אחת בחייו. הנתונים נאספו ונערכו ומוצגים בהמשך המחקר.

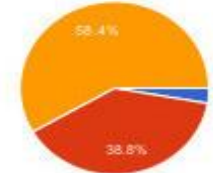
**מין**

זכר	96	44.9%
נקבה	118	55.1%



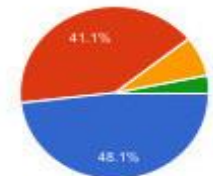
**השכלה**

על יסודית	6	2.8%
תיכנית	83	38.8%
אקדמאית	125	58.4%



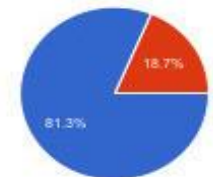
**רמת הכנסה חודשית**

על 6000 ל-103	48.1%
6000-10000 88	41.1%
10000-20000 16	7.5%
מעלה 20000 7	3.3%



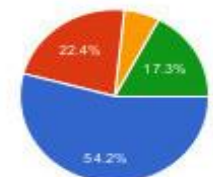
**האם אתה חוסך לפנסיה?**

כן	174	81.3%
לא	40	18.7%



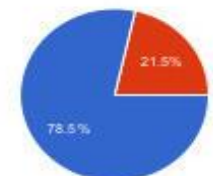
**איזה מוצר פנסיוני יש לך?**

קת פנסיה	116	54.2%
ביטוח מנהלים	48	22.4%
קופת גמל	13	6.1%
לא יודע	37	17.3%

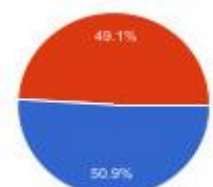


**האם אתה יודע באיזו חברת ביטוח מנהל המוצר הפנסיוני שלך?**

כן	168	78.5%
לא	46	21.5%



**תוצאות הסקר:**

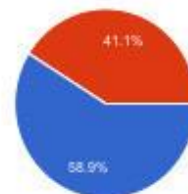






האם אתה יודע כמה אחוזים משכרך מופרשים לטובת הפנסיה

ק 126 58.9%  
לא 88 41.1%



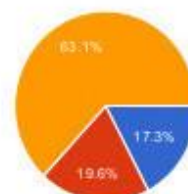
האם אתה מודע לפנסיה החודשית הצפויה לך בעת פרישתך

ק 57 26.6%  
לא 157 73.4%



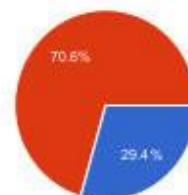
האם יש לך מקדם קצבה קבוע

ק 37 17.3%  
לא 42 19.6%  
לא יודע 135 63.1%



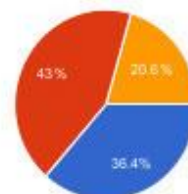
האם אתה מודע למסלול ההשקעה בו מנוהלים כספי הפנסיה שלך

ק 63 29.4%  
לא 151 70.6%



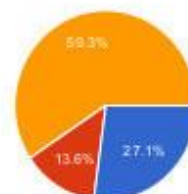
האם רכשת מוצר ביטוחי נלווה למוצר הפנסיוני שלך

ק 78 36.4%  
לא 92 43%  
לא יודע 44 20.6%



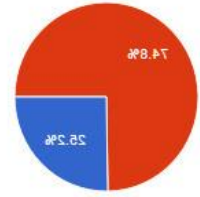
האם לדעתך התכנית הפנסיונית שלך היא המתאימה ביותר לצרכיך

ק 58 27.1%  
לא 29 13.6%  
לא יודע 127 59.3%



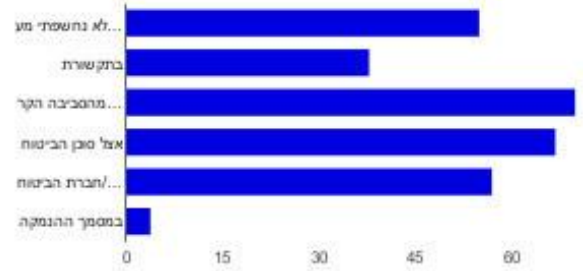
האם אתה יודע מהו מסמך הנמקה

כן 54 25.2%  
לא 160 74.8%



היכן נחשפת לנתונים עליהם ענית בסקר

מקום	מספר	אחוז
לא נחשפתי מעולם	55	25.7%
בתקשורת	38	17.8%
מהסביבה הקרובה	70	32.7%
אצל סוכן הביטוח	67	31.3%
חברת הביטוח / דוחות החברה	57	26.6%
במסמך ההנמקה	4	1.9%



## ניתוח תוצאות סקר סמינריון בנושא מסמכי הנמקה

במחקר שנערך בקרב 214 נדגמים מעל גיל 30 בנושא מסמכי הנמקה התגלו התוצאות הבאות:

**(1) מין: 45% גברים**

**55% נשים**

ניסינו לדאוג שהמחקר יהיה כמה שיותר שווה בכמות הנשאלים בין גברים לנשים על מנת להשיג תוצאות משקפות עבור 2 המינים.

**(2) השכלה: 58.4% אקדמאית**

**38.8% תיכונית**

**2.8% על יסודית**

במהלך המחקר כיוונו לנשאלים בעלי השכלה גבוהה כי האמנו לאנשים בעלי השכלה גבוהה יותר תהיה יותר מודעות לנושא של מסמכי הנמקה בביטוח.

**(3) הכנסה: 48.1% מתחת ל6000 ₪.**

**41.1% 6000 ₪ - 10000 ₪**

**7.5% 10000 ₪ - 20000 ₪**

**3.3% מעל 20000 ₪**

ניתן לראות שלמרות שרוב הנשאלים בעלי השכלה גבוהה ל90% מהם ההכנסה לא עוברת את 10,000 ₪ בחודש. נתון זה אינו מעודד במיוחד עקב יוקר המחייה במדינתנו.

**(4) חיסכון לפנסיה: 81.3% חוסכים לפנסיה**

**18.7% לא חוסכים לפנסיה**

הרוב המוחלט של הנשאלים חוסך לפנסיה-יש לזכור כי החיסכון לפנסיה הינו חובה ומעוגן בחוק. אנו סבורים שהנשאלים שאינם חוסכים לפנסיה הינם עצמאים, בין עבודות או שהחלו במקום עבודה חדש לא מזמן והמעסיק טרם החל בהפרשות.

**(5) מוצר פנסיוני: 54.2% קרן פנסיה**

**22.4% ביטוח מנהלים**

**6.1% קופת גמל**

**17.3% אין/לא יודעים איזה מוצר פנסיוני יש להם**

ניתן לראות שרוב הנשאלים מודעים לסוג המוצר הפנסיוני שלהם. כמות הנשאלים אשר אין להם או אינם מודעים למוצר הפנסיוני שלהם כמעט זהה לחלוטין לנשאלים אשר אינם חוסכים לפנסיה (מהשאלה הקודמת) וזה רק מחזק שאת הטענה שרוב הציבור מודע לסוג המוצר שלהם.

**(6) חברת ביטוח: 78.5% יודעים באיזו חברת ביטוח נמצא המוצר הפנסיוני שלהם**

**21.5% לא יודעים באיזו חברת ביטוח נמצא המוצר הפנסיוני שלהם**

כמעט 80% מהנשאלים יודע באיזו חברת ביטוח נמצא המוצר הפנסיוני שלו, אם מורידים את 18.7% מהנשאלים אשר אינם חוסכים לפנסיה כלל. ניתן להבין שרק 2.8% מהנשאלים אשר חוסכים לפנסיה אינו מודע לאיזו חברה מנהלת את כספם.

**(7) סוכן ביטוח: 50.9% נפגשו עם סוכן ביטוח טרם הצטרפותם למוצר הפנסיוני**

**49.1% לא נפגשו עם סוכן ביטוח טרם הצטרפותם למוצר פנסיוני**

רק כמחצית מהנשאלים נפגשו עם סוכן ביטוח. זהו נתון מקומם ומדאיג בכלל שלפי החוק חובה להיפגש עם סוכן לפני הצטרפות למוצר פנסיוני.

**(8) אחוזים מהשכר: 58.9% יודעים כמה אחוזים משכרם מופרשים לפנסיה**

**41.1% אינם יודעים כמה אחוזים משכרם מופרשים לפנסיה**

כמעט 60% אינם מודעים לכמה הם מפרישים כל חודש לטובת הפנסיה שלהם. הנתונים האלו אמורים להופיע בתלוש המשכורת של העובד וגם בדוחות הרבעוניים והשנתיים אשר נשלחים מחברות הביטוח. ככל הנראה אנשים לא שמים מספיק דגש על הנתונים הללו.

**(9) קצבה חודשית בגיל פרישה: 26.6% יודעים מהי הקצבה הצפויה להם בגיל פרישה**

**73.4% אינם יודעים מהי הקצבה הצפויה להם בגיל פרישה**

רק רבע מהנשאלים יודע מהי הקצבה הצפויה לו. ידיעת צפי הקצבה הינו דבר חשוב על מנת לעשות תכנון פיננסי לגיל הפרישה.

**(10) מקדם קצבה קבוע: 17.3% ענו שיש להם מקדם קצבה קבוע**

**19.6% ענו שאין להם מקדם קצבה קבוע**

**63.1% אינם יודעים אם יש להם מקדם קצבה/מהו מקדם קצבה.**

כמעט שתי שלישי מהנשאלים אינו יודע מהו מקדם קצבה והאם יש להם מקדם קצבה. על סמך ביטול המקדם אשר נכנס לתוקף בינואר 2014 ציפינו שהציבור יהיה קצת יותר מודע לנושא מקדמי הקצבה.

**(11) מסלול השקעה: 29.4% יודעים באיזה מסלול השקעה מנוהל כספם**

**70.6% אינם יודעים באיזה מסלול השקעה מנוהל כספם**

כ-70% מהנשאלים אינו מודע למסלול ההשקעה שלהם במוצר הפנסיוני, בחירת מסלול השקעה הינו דבר חשוב והכרחי אשר יכול להשפיע בצורה דרסטית על הקצבה החודשית אותה יקבל המבוטח בגיל הפרישה.

**(12) מוצר נלווה: 36.4% רכשו מוצר נלווה לחסכון הפנסיוני**

**43% לא רכשו מוצר נלווה לחסכון הפנסיוני**

**20.6% לא יודעים אם הם רכשו מוצר נלווה לחסכון הפנסיוני**

רק 20% מהנשאלים אינו יודע אם רכש או לא רכב מוצר פנסיוני נלווה (א.כ.ע וריסק או פנסיית נכות ושארים). לעומת שאר הנתונים בסקר הנתון הזה דווקא מעודד

**(13) תוכנית מותאמת לצרכים: 27.1% חושבים המוצר הפנסיוני שלהם תואם לצרכיהם**

**13.6% חושבים שהמוצר הפנסיוני שלהם לא תואם לצרכיהם**

**59.3% אינם יודעים אם המוצר הפנסיוני שלהם תואם לצרכיהם**

רק 27% מהנשאלים חושב שהמוצר הפנסיוני שלו מותאם לצרכיו. יש להבין שהתאמת המוצר לצורך המבוטח הינו דבר חשוב מאין כמותו אשר משפיע באופן ישיר על גובה סכום הקצבה אותה יקבל המבוטח בגיל הפרישה.

**(14) מסמך הנמקה: 25.2% יודעים מהו מסמך הנמקה**

**74.8% אינם יודעים מהו מסמך הנמקה**

רק כרבע מהנשאלים יודע מהו מסמך הנמקה. זו השאלה המרכזית במחקר שנערך בשל כך שמטרת העבודה הייתה לבדוק האם מסמך הנמקה במתכונתו הנוכחית באמת מקיים את הערך המוסף שלשמו הוא נוצר.

**(15) חשיפה לנתונים שלפיהם ענו הנדגמים על הסקר (ניתנה אפשרות לסמן יותר מתשובה אחת).**

**25.7% לא נחשפו מעולם**

**17.8% בתקשורת**

**32.7% מהסביבה הקרובה**

**31.3% אצל סוכן הביטוח**

**26.6% מחברת הביטוח/דוחות החברה**

**1.9% במסמך ההנמקה**

בשאלה האחרונה ניתנה האופציה לסמן יותר מתשובה אחת ולכן סך התשובות עובר את רף 100%. ניתן לראות שרק 1.9% אשר מהווים 4 אנשים נחשף אל הנתונים ממסמך ההנמקה, חשוב לציין שמסמך ההנמקה מכיל את כל הנתונים עליהם התבסס שאלון זה. זהו כמובן אחוז קטן מאוד אשר לא ציפינו לו בתחילת העבודה. הנתון המעודד זה שמעל 30% סימנו שנחשפו לנתונים אצל סוכן הביטוח שלהם.

## סיכום ממצאים ודיון בנושא מסמכי הנמקה.

על מנת שהסקר ייצא מדויק ויהיה בעל תועלת, בחרנו בקפידה כמה נתונים מאוד חשובים. ניתן לראות שבסקר השתתפו אנשים מעל גיל שלושים, שכן בגיל זה, קיימת עבודה מסודרת, בעל דעה, ידע רחב, השקפת עולם מגובשת ובנוסף אנשים שקולים אשר דואגים לעתידם. כמחצית מהנשאלים הם נשים וזאת מכיוון שבשנים האחרונות, נשים הן מאוד עצמאיות, פעילות, מתברגות לדרגים גבוהים ואחראיות גם הם על פרנסת הבית.

כשערכנו את העבודה נדהמו לדעת כי רק שבע וחצי אחוז מהנשאלים, מרוויחים מעל השכר הממוצע במשק למרות שהם בעלי השכלה. נתון דיי מדאיג ואינו מעודד כלל.

בסקר שאלנו לגבי חיסכון פנסיוני, שכן בשנת 2008 יצא חוק פנסיה חובה, ולכן רוב הנשאלים אכן חוסכים לפנסיה שרובם הם שכירים. אנו רואים מנתונים שכשמונה עשרה אחוזים מהנשאלים אינו חוסך לפנסיה כלל. שככל הנראה האחוז הזה הוא מכיוון שהמדינה אינה מעודדת עצמאים לחסוך לפנסיה כלל ועליהם לא חל החוק. לכן בהרבה מקרים אפשר לראות שהאדם העצמאי חולם בגדול ומנסה לשנות את מעמדו ובמקרה של התרסקות/ פשיטת רגל נשאר ללא כל.

לשמחתנו על פי הסקר ניתן לראות שרוב הנשאלים מודעים היכן מוחזק כספם, איזו חברה ואיזה מוצר פנסיוני יש להם שכן בואו לא נשכח שנתונים אלו מחוייבים להירשם בתלוש המשכורת החודשית.

למרות נתונים הנ"ל לאזרח הקטן אין ידע רחב לגבי כל העניין הפנסיוני ומה זכויותיו כחוק. המעסיק בוחר בסוכנות ביטוח שתטפל בכל עובדי החברה והסוכנות בוחרת יחד עם העובד באיזו קופה ובאיזה חברה הוא יבוטח. לפי הנתונים כארבעים ותשעה אחוזים שיש בידם קופה פעילה, מעולם לא נפגשו עם סוכן ביטוח על מנת לפתוח קופה. מה שנובע מכך שהעובד מפסיד, אין לו ידע, או זכות בחירה לגבי המוצר הפנסיוני שלו ובעתיד יכול להיות ש"האזרח הקטן ישלם בגדול". זה נתון מדאיג, מקומם ואין על כך השגחה.

כשישים אחוז מהנשאלים אינו יודע מה אחוז ההפרשה, כמעט אותו אחוז שלא נפגש עם הסוכן. וכן יכול להיות שיש איזו תסמונת במדינה, שלא מיחסים חשיבות לדוחות שנשלחים אלינו הביתה, מכיוון חור ההבנה הזכרנו קודם. מסקרן אם נערוך משאל לגבי מס הכנסה שנגבה, נגלה שרובם פחות או יותר במידה, יודעים כמה אחוזי מס מופרשים למס הכנסה אך שמדובר על עתידם שצריך להיות הכי חשוב, בגיל זקנה שלא ירצו להיות לנטל כלכלי על המשפחה או להיות תלויים במישהו אחר, שלא נדבר על בריאות שבגיל הזה כל הניתוחים, המחלות הסינודיים. נתון מקומם שאנשים פחות דואגים לעתידם ואכפת להם רק לסיים את החודש.

בינואר 2014 היה שינוי במקדם הקצה המובטח בביטוחי מנהלים, עקב כך היה הרבה רעש בתקשורת על הנושא, אנשים ביררו בנושא הקצבאות והרבה גם רכשו בדמי ניהול מאוד גבוהים את המקדם המובטח. חשבנו בסקר, מכיוון שרק עברה שנה וחצי יהיה לזה יותר מודעות, טעינו. כשישים ושלושה אחוזים מהנשאלים אינו יודע מה מקדם הקצבה שלו, כשבעים ושלושה אחוזים אינו יודע מהי הקצבה. נתון חשוב מאוד על מנת לחשב את התכנון הפיננסי לפני הפרישה.

אין צורך לציין שכשבעים אחוזים מהנשאלים אינם יודעים באיזה מסלול השקעה מנוהל כספם. במסלול השקעה הינו דבר המשפיע בצורה ישירה על רווח או הפסד של הקופה, שמוביל כמובן בעתיד לקצבה של המבוטח בגיל פרישה.

בעניין מוצר נלווה לקופה הפנסיונית, אשר במקרה של קטסטרופה יכול לשמור על איכות חיים כגון: אובדן כושר עבודה, ביטוח חיים, פנסיונית נכות וביטוח שאירים. הנתון הזה מעודד ונותן תקווה. ניתן לראות מהנתונים שכשלושים ושישה אחוזים מהנשאלים יש להם מוצר משלים וכעשרים אחוזים אינם יודעים ואינם זוכרים אם רכשו.

נתון זה רק מחזק את מה שנכתב הנ"ל, פגישה עם סוכן ביטוח תגדיל את המודעות לעניין הפנסיה ולעניין ביטוח העתיד, אנשים יידעו לנהל את כספם ולא להיות במצוקות כלכליות בזקנה, לצערנו

זה לא שיעור שלומדים בבית ספר ואין עליו הקפדה ומודעות ולעניין הפנסיוני. וברגע שנשפר את הנתון על מודעות ופגישה עם סוכן נוכל להגדיל את הכיסוי הביטוחי לרוב האוכלוסייה.

באשר לנושא אשר סביבו נעשתה עבודת המחקר רק כרבע מהנשאלים ידעו מהו מסמך הנמקה.

בדיון שערכנו כל חברי הקבוצה ביחד עם פאנל סוכני ביטוח אשר הסכימו להיפגש עמנו בשל כך שהנושא הנ"ל נוגע לליבם הועלו כמה נקודות חשובות למחשבה, להלן עיקר הדיון:

**ש: האם משרד החינוך צריך להוסיף לתכנית הלימודים בתיכון/בלימודים גבוהים שעות העשרה בנושא פנסיה ותכנון פנסיוני?**

ת: חד משמעית כן, במציאות של היום שאנשים בגיל פרישה אינם יכולים להרשות לעצמם לצאת לפנסיה חשוב להעלות את המודעות לנושא החסכון הפנסיוני מגיל צעיר, כך כאשר הצעירים יחלו לעבוד הם ידעו מה הזכויות שלהם ויבינו את חשיבות החסכון, בנוסף בגלל שחוק פנסיה חובה נכנס רק ב-2008 הרבה מההורים של התלמידים בעצמם אינם חוסכים לפנסיה ואינם מודעים לחשיבותה ועל כן עם הסברה נכונה לתלמידים החשיבות גם תגיע להוריהם, חלק מהסוכנים ציינו תופעה לפיה הרבה צעירים פודים את כספי הפנסיה שצברו במהלך שנות העבודה הראשונות לחייהם על מנת לממן טיול או קניית רכב וזאת על ידי ויתור של זכויות פנסיוניות חשובות כגון: מקדם קצבה, דמי ניהול נמוכים ותשלומי מס בגין משיכה בטרם עת.

**ש: על פי נתוני הסקר ניתן לראות שכמעט מחצית מהנשאלים בסקר אינם נפגשו עם סוכן ביטוח לפני הצטרפותם למוצר פנסיוני האם זה דבר אשר משקף את מה שקורה היום בפועל בענף?**

ת: כאשר פותחים פנסיה לעובד יחיד החוק מחייב להיפגש עם סוכן הביטוח על מנת שזה יסביר לו את כל זכויותיו הפנסיוניות ויבחר לו קופה שתתאים לו לצרכיו האישיים, אך כאשר ישנו מוסד גדול וצריך לפתוח פנסיה ליותר מ-5 עובדים ניתן להעביר טופס הצבה וכך בעצם אין צורך לעובד היחיד להיפגש עם סוכן הביטוח, אך למרות זאת תוצאה של 50% אשר אינם נפגשו עם סוכן ביטוח אינה משקפת את מה שקורה היום בפועל, אך כמובן שהאוצר חייב להגביל את הפיקוח בנושא פתיחת הפנסיוניות ולגרום לכך שכמה שיותר עובדים יפגשו עם סוכן ביטוח בטרם הצטרפותם כי לכל עובד יש את הנתונים האישיים שלו ועל כן לכל אחד יש צרכים שונים בחסכון ועל כן מפגש עם סוכן ביטוח בטרם הצטרפות למוצר פנסיוני יכול לגרום למצב שבו עובד יצבור עד גיל הפרישה סכום הגדול בעשרות ואף מאות אלפי שקלים לעומת במקרה בו לא היה נפגש עם סוכן והייתה נפתחת לו פנסיה ללא התחשבות בנתוניו האישיים.

**ש: מסמך הנמקה הוקם על מנת שהעובד בעת פתיחת הפנסיה יקבל כמה שיותר אינפורמציה על המוצר הפנסיוני ובנוסף הוסיף עוד עבודה לסוכני הביטוח. איך יתכן שרק רבע מהנשאלים יודעים מהו מסמך הנמקה?**

ת: אם חצי מהנשאלים נפגשו עם סוכן ביטוח זה אומר שהם נחשפו למסמך הנמקה, ככל הנראה הם אינם ידעו שלמסמך שהם חותמים עליו נקרא מסמך הנמקה ופשוט חשבו שזה חלק מהתהליך בפתיחת התכנית הפנסיונית. כמובן שלהרבה עובדים אין את הידע המקדים על מנת להבין בכלל מה זה דמי ניהול ומה ההבדל בין תגמולים לפיצויים ולא תמיד בפגישה שמטרתה פתיחת תכנית פנסיונית אפשר להבהיר לעובד את הכל, מה גם שהרבה מהעובדים אינם מייחסים חשיבות גבוהה לכלל המרכיבים ורק מעוניינים לדעת שנפתחה להם תכנית ויש שם כספים כל השאר מבחינתם זה מידע עודף. אנחנו כסוכני ביטוח אשר יום יום ממלאים מסמכי הנמקה חושבים שמהמסמך במתכונתו הנוכחית לא באמת מביא את הערך המוסף לעובד ועל כן אנו תומכים בשינוי מתכונתו הנוכחית או בביטולו ובהכנסת גורם אחר אשר יקל עלינו כסוכנים במהלך עבודתנו ויבהיר בקלות ופשטות את נושא המרכיבים הפנסיוניים לעובד.

## הסקת מסקנות והמלצות

לבטל את המסמך הנמקה או לשנות פורמט?  
אם כן, לאחר מחקר שנערך בקרב 214 נדגמים מעל גיל 30 בנושא מסמכי הנמקה גילינו כי שללא כל ספק מטרתו של מסמך הנמקה איננה מיושמת. מסקנה זו התגלתה ברוב של 74.8% אשר אינם יודעים מהו מסמך הנמקה יחד עם זאת, רוב הנשאלים נחשפו לנתונים עליהם נשאלו ע"י או סוכני הביטוח שלהם או בעזרת קרוביהם.

לפיכך ניתן להבחין בכמה מסקנות:

### (1) מסקנה ראשונה:

מסמך הנמקה אינו מועבר באופן פורמלי ללקוח. יתכן ויועץ/סוכן פנסיוני אינו מציג את מסמך הנמקה בנושא רלוונטי מול הלקוח. במחקר נעשה רצינו לבדוק כיצד אותם נשאלים היו חשופים לכספי הפנסיה שלהם. רוב הנשאלים ענו ע"י סוכן הביטוח שלהם. סביר להניח במידה וסוכן הביטוח יציג את מסמך הנמקה בנושא שיחה זה יגדיל את החשיפה לידע על מסמך הנמקה.

### (2) מסקנה שניה:

לקוחות רבים סובלים מחוסר רצון למודעות לגבי המצב הפיננסי שלהם. חלק נכבד מהנשאלים לא היה להם בכלל מושג לגבי איזו חברה מבטחת אותם ואיזה מוצרים פנסיוניים יש להם בכלל. לפיכך ניתן להבחין כי אחת הבעיות לחוסר חשיפה של מסמך הנמקה היא מפני שהלקוחות אינם מעוניינים להתעסק עם זה. וכל זה נובא מחוסר מודעות לחשיבות של חיסכון לפנסיה. וזו אחת הסיבות שהומצא מסמך הנמקה. לפיכך יש לשים לב כי חלק נכבד מהאוכלים עסוק ברוב ימות השבוע בעבודה או בעיסוק במשק הבית. תוכן המסמך הנמקה הינו ארוך ויתכן אם יהיה יותר תמציתי וענייני כך יהיה יותר מודעות למסמך הנמקה.

### תוכן מסמך הנמקה בנוי משמונה שלבים והם:

1. מאפייני הלקוח הרלוונטיים – מטרות החיסכון, חסכוניות קיימים, מצב כספי
2. השיקולים העיקריים להמלצת בעל הרישיון
3. יתרונות וחסרונות במוצר עליו המליץ בעל הרישיון ללקוח
4. כאשר ההמלצה כוללת כמה מוצרים פנסיוניים יש להגדיר איזה סכום או איזה שיעור מהמשכורת מומלץ להפקיד עבור כל מוצר.
5. השוואה בין המוצר ממנו מעבירים את הכספים למוצר אליו ממליצים להעביר את הכספים
6. על סוכני ביטוח למלא את רשימת הגופים המוסדיים שאת מוצריהם הם משווקים ולדרגם לפי גובה התגמול הכספי או לחילופין לפי מספר המוצרים הפנסיוניים שסוכן הביטוח שיווק עבור גופים אלה
7. הצהרה לפיה בעל הרישיון מתחייב להתאים את הייעוץ/שיווק לצרכי הלקוח
8. הצהרת הלקוח לפיה הוא מאשר כי העתק מסמך ההנמקה נמסר לידו וכן הצהרה לפיה המידע שמסר לבעל הרישיון הוא נכון.



### שינוי הפורמט :

שתי המסקנות היו די ברורות, בעיית מסמך הנמקה או בהעברת המידע והבעיה השנייה היא התוכן הארוך והמסורבל שיכול לגרום ללקוח להתבלבל ולא לדעת בכלל על מה דובר באותה פגישה. הפתרון לשתי הבעיות הללו נמצא בעולם הטכנולוגי שבו אנו חיים. כיום NESS טכנולוגיה נותנת מענה מצוין לגבי מצב הפיננסי של הלקוח. ע"י **המסלוקה הפנסיונית**.

למעשה, כאשר הלקוח הינו חשוף למידע לגבי המוצרים הפנסיונים שלו סביר להניח שהוא ירצה לראות את זה בצורה יותר מוחשית בצורה של דוח מסודר והמסלוקה הינה מאפשרת זאת. יחד אם זאת הלקוח אינו יכול להבין להגיע להחלטות הנכונות ללא עזרת הסוכן הפנסיוני.

### שלבי שינוי הפורמט :

**שלב ראשון :** שינוי תדמיתי למסמך הנמקה ולמסלוקה הפנסיונית. בעזרת הממשלה מפני שזו בעיה ציבורית. עזרת הממשלה או משרד האוצר תתבטא בשיווק מאסיבי לגבי החשיבות שלכל אחד שחוסך לכספי הפנסיה שלו, שליחת מסמך הסבר ביחד עם הדוח השנתי. הדוח עצמו יהיה חייב להיות ענייני ויחד עם הדוח יקבלו דף הסבר עם תוכן קצר ובו משרד האוצר ייתן היתרונות של המוצר הקיים והחסרונות.

**שלב שני :** לאחר קבלת הדוח, הלקוח יקבל מסמך הנמקה עם פחות תוכן. המסמך יתעסק בעיקר ב: (#)יתרונות וחסרונות של מוצר פנסיוני חדש(#).ההמלצה כוללת כמה מוצרים פנסיוניים יש להגדיר איזה סכום או איזה שיעור מהמשכורת מומלץ להפקיד עבור כל מוצר-אותה המלצה הזו הלקוח יקבל ע"י האתר של המסלוקה הפנסיונית מטעם אנשים ממשרד האוצר שתפקידם לתת דעה נטרלי ומחייבת לטובת הלקוח.(#) הסבר על מטרות החיסכון, חסכוניות קיימים, מצב כספי הסבר פשוט מובן.

**שלב שלישי :** לאחר חשיפה שיווקית מאסיבית מטעם משרד האוצר הלקוח ייגש לסוכן הביטוח שלו להשלמת התהליך הבירוקרטי.

### שינוי בפורמט יבוא לידי ביטוי :

(#) **זמן :** בעזרת תוכן שיווקי מטעם משרד האוצר הלקוחות יבינו את החשיבות של מסמך הנמקה ודוח מפורט לגבי המצב הפיננסי שלהם. וזה יקצר זמן ללקוח להיפגש עם סוכן ביטוח שבשביל להבין את כל הדוח. בעזרת מסמך הנמקה הלקוח יקבל מטעם משרד האוצר יוסבר לו בצורה פשוטה יותר.

(#) **שפה משותפת :** בעזרת התוכן השיווקי והסבר הפשוט לגבי המוצרים הפיננסיים שיש ללקוח ברשותו הלקוח יוכל לייצר שפה משותפת עם סוכן הפנסיוני שלו.

(#) **חשיפה פיננסית :** כמו כן נוכל לראות ע"י שינויים בפורט הקיים מגמת עליה במוצרים פיננסיים.

בנוסף ניתן להקים ועדה במשרד האוצר שתבחן האם באמת מסמך ההנמקה במתכונתו הנוכחית נותן את הערך המוסף לעולם הביטוח בכלל ולחוסך בפרט. במידה ויימצא כי המתכונת הנוכחית אינה מניבה תועלת ניתן לבחון חלופות לשינוי הפורמט על מנת להקל על הסוכנים והחוסכים ולגרום למצב בו כל אדם במדינה אשר מתחיל לעבוד ידע מהן זכויותיו הפנסיוניות, וכן על משרד האוצר לצאת בקמפיין תקשורתי אשר מטרתו הסברת העולם הפנסיוני לציבור הרחב.

# נספחים:

- (א) דף סקר ריק בנושא מסמך הנמקה
- (ב) פירוט תוצאות הסקר
- (ג) מצגת ניתוח המסקנות

## סקר בנושא מסמך הנמקה

מסמך הנמקה זהו מסמך עליו חותמים בעת הצטרפות למוצר פנסיוני חדש אשר משקף עבור הלקוח את ההבדלים והיתרונות במוצר הפנסיוני הספציפי לעומת מוצרים פנסיונים מתחרים.

### שאלות לסקר

1. מין ?  
זכר/נקבה
2. השכלה ?  
על יסודית / תיכונית / אקדמאית /
3. רמת הכנסה חודשית ?  
מתחת ל 6000 ₪ / 6000-10000 ₪ / 10000-20000 ₪ / 20000 ₪ ומעלה
4. האם אתה חוסך לפנסיה ?  
כן/ לא
5. איזה מוצר פנסיוני יש לך?  
קרן פנסיה/ביטוח מנהלים/קופת גמל/לא יודע
6. האם אתה יודע באיזו חברה מנהל המוצר הפנסיוני שלך ?  
כן / לא
7. האם עברת ייעוץ ו/או נפגשת עם סוכן ביטוח לפני שהצטרפת למוצר הפנסיוני?  
כן/לא
8. האם אתה יודע כמה אחוזים מהשכר מופרש לטובת הפנסיה?  
כן/לא
9. האם אתה מודע לפנסיה החודשית הצפויה בעת פרישה ?  
כן / לא
10. האם יש לך מקדם קצבה קבוע?  
כן /לא
11. האם אתה מודע למסלול ההשקעה אשר בו מנהלים כספי הפנסיה שלך?  
כן/ לא
12. האם רכשת מוצר ביטוחי במוצר הפנסיוני שלך? (ביטוח מנהלים-ביטוח חיים ואובדן כושר עבודה/קרן פנסיה-פנסיה נכות ופנסיה שאירים)  
כן / לא / לא יודע
13. האם לדעתך התוכנית הפנסיונית שלך היא המתאימה ביותר לצרכיך?  
כן /לא / לא יודע
14. האם אתה יודע מהו מסמך הנמקה?  
כן / לא
15. היכן נחשפת לנתונים עליהם ענית בסקר? (דמי ניהול, מקדם, מסלול השקעה...)?
  1. לא נחשפתי מעולם.
  2. בתקשורת.
  3. מהסביבה הקרובה.
  4. סוכן הביטוח
  5. חברת הביטוח / דוחות החברה
  6. במסמך ההנמקה
  7. יש יותר מתשובה אחת מתאימה.